

حقوق وواجبات العميل

حقوق العميل

يكون لدى العميل الحق فيما يلي:

١. الاطلاع على الشروط والأحكام والتفاصيل الخاصة بالبطاقة/ الخدمة وطلب التوضيحات اللازمة لفهمها بشكل أفضل.
٢. الحصول على التوضيحات حول البطاقات المتاحة والمتعلقة بالخدمات التي تقدمها أميكس (الشرق الأوسط) ش.م.ب. (مقفلة) (أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط).
٣. الحصول على التوضيحات لأي سؤال يتعلق بفقرة أو شرط.
٤. طلب استخدام اللغة العربية في المستندات أو المراسلات أو المعاملات مع أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط.
٥. طلب الحصول على نسخة من المستند/المستندات المشار إليها في الاتفاقية ذات الصلة والمراد توقيعها مع أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط قبل التوقيع عليها.
٦. الحصول نسخة من أي اتفاقية موقعة والمستندات التابعة لها دون حمل أي رسوم إضافية والاحتفاظ بها.
٧. الحصول على توضيح حول رسوم وتكاليف البطاقة/ الخدمات ذات الصلة على سبيل المثال حساب معدل الفائدة المطبقة.
٨. التقدم لأي بطاقة/خدمة شريطة أن تتماشى مع متطلباتهم وبياناتهم و المخاطر المرجحة.
٩. الحصول على كشف حساب دوري مفصل لأي من المنتجات.
١٠. الامتناع عن توقيع الطلب الفارغ أو غير المكتمل والتأكد من دقة وتمام المعلومات اللازمة المقدمة في الطلب.
١١. تقديم أي شكوى حول أي بطاقة أو خدمة وطلب المعلومات من أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط حول إجراء تقديم الشكوى والمدة الطبيعية المتوقعة للاستجابة/الحل والقنوات المتاحة للتصعيد في حال كانت النتائج غير مرضية.

واجبات العميل

يجب على العميل القيام بما يلي:

١. تقديم معلومات حقيقية وتامة ودقيقة عند تعبئة أي طلب تقدمه أمريكان إكسبريس والامتناع عن تقديم أي معلومات غير حقيقية.
٢. الإفصاح عن جميع الالتزامات المالية عند التقدم للحصول على أي بطاقة دون المساس بالحقوق التي يمنحها قانون الكتمان المصرفي للعملاء.
٣. التحديث المستمر للمعلومات الشخصية التي قدمها العميل مسبقاً لأمريكان إكسبريس الشرق الأوسط. وذلك نتيجة التغيرات التي قد تطرأ على تلك المعلومات أو كلما طلبت أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط ذلك صراحةً. كما يجب عليه موافاة أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط بتفاصيل تامة ودقيقة حول عنوان منزله وعنوان العمل والبريد الإلكتروني ورقم/أرقام الهاتف والإبلاغ عن أي تغييرات في تلك المعلومات في الوقت المناسب.
٤. الالتزام بجميع الشروط والأحكام النافذة والتي تخضع لها البطاقة/ الخدمة.
٥. إبلاغ أمريكان إكسبريس على الفور بأي عملية مجهولة أو نشاط مشبوه جري على بطاقته/بطاقتها.

تعليمات خاصة العميل

ينبغي على العميل القيام بما يلي:

١. عدم تزويد أي طرف آخر بأي تفاصيل تتعلق بحساب البطاقة أو أي معلومات سرية أخرى ترتبط بعلاقته بأمريكان إكسبريس الشرق الأوسط.
٢. التواصل مع أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط في أقرب وقت لتحديد أفضل الخيارات المتاحة في حال واجهوا أي صعوبات مالية التي من شأنها أن تمنعهم من الوفاء بالتزاماتهم المالية تجاه أمريكان إكسبريس الشرق الأوسط.
٣. الحفاظ على البطاقة والرقم الشخصي والحرص على أن يكونوا هم الأشخاص الوحيدين المصرح لهم باستخدامها. كما ينبغي أن يحرص العميل على تحديد الصلاحيات بوضوح عند منحه توكيلاً لأي شخص آخر. وحتفظ أمريكان إكسبريس بالأحقية المطلقة في رفض التوجيهات في توكيل العميل بناءً على تقديرها ودون تحمل أي مسؤولية. كما لا يعفي التوكيل الذي يصدره العميل من التزاماته بموجب الشروط والأحكام الخاصة بالبطاقة.